

**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI STANDAR KINERJA SDM SEBAGAI
PENDUKUNG ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI PUSKESMAS II DENPASAR SELATAN**

**Putu Ari Septiarini Susanti
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS UDAYANA
NIM. 1021205028
Email : ariseptiarini@gmail.com**

ABSTRACT

The aim of the present study was to investigate the implementation of effective Human Resource (HR) Performance Standard on the Quality of Public Services in Health Center of Densel II, South Denpasar. This study made use quantitative research methods. The data collection method used in this study was questionnaire method. Furthermore, based on the research results for the 6 indicators of performance standards by Russel and 5 indicators of services quality by Parasuraman et al., showed that the implementation of effective Human Resource (HR) Performance Standards as a supporting ISO 9001 : 2008 effective or had a positive and significant effect on the Quality of Public Services in Health Centers of Densel II, South Denpasar.

Keywords: Performance Standards, ISO 9001:2008, Quality Services

A. Latar Belakang

Masyarakat sebagai pelaku dan penggerak pembangunan nasional. Masyarakat yang sehat merupakan salah satu kunci suksesnya pembangunan. Atas dasar itu pelaksanaan pembangunan kesehatan digunakan sebagai bagian dari pembangunan nasional dengan tujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Salah satu cara melaksanakan pembangunan kesehatan adalah dengan dibentuknya suatu sarana pelayanan kesehatan yang hadir dengan tujuan memberi pelayanan kesehatan dan menghasilkan suatu pemecahan masalah kesehatan yang sangat penting di Indonesia adalah puskesmas.

Puskesmas sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan, dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya balai pengobatan / poliklinik swasta. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di Puskesmas diharapkan mampu memberi pelayanan optimal, dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke puskesmas maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu.

Pelayanan kesehatan di kota Denpasar memiliki visi Denpasar Sehat yang kreatif, mandiri, dan berkeadilan. Sedangkan misinya adalah mengoptimalkan sumber daya kesehatan untuk peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mengimplementasikan visi dan misi ini sangat diperlukan adanya program dan kegiatan mendukung visi dan misi tersebut. Untuk membuat program dan kegiatan yang berkualitas dan menyentuh kebutuhan masyarakat maka data/gambaran kesehatan Kota Denpasar sangat diperlukan, sehingga setiap tahun terjadi perbaikan/perubahan derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik. Kebijakan pembangunan kesehatan sekarang telah bergeser ke arah Paradigma Sehat yaitu paradigma pembangunan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya-upaya promotif dan preventif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif.

Dalam rangka penjaminan mutu pelayanan, ada beberapa puskesmas di Kota Denpasar yang telah memiliki sertifikat ISO 9001: 2008 mengenai standar mutu pelayanan. Diantara 11 unit Puskesmas yang ada di Kota Denpasar hanya 3 unit saja yang telah memiliki penghargaan sertifikat ISO 9001: 2008 yang hanya berlokasi di daerah Denpasar Selatan. Puskesmas yang memiliki standar pelayanan minimum itu diantaranya adalah Puskesmas Densel 2, Puskesmas Densel 3 dan Puskesmas Densel 4.

Puskesmas di Kota Denpasar yang pertama mendapatkan penghargaan sertifikat ISO 9001:2008 adalah Puskesmas Dense II Denpasar. Puskesmas yang berdiri sejak tahun 1983 ini meraih penghargaan tersebut setelah kurang lebih 2-3 tahun mempersiapkan diri dalam mempersiapkan setiap kriteria yang menjadi penilaian untuk penghargaan tersebut. Selain itu pula penerapan pelayanan di Puskesmas Densel II Denpasar mendapatkan reward The Best Implamantation ISO dari tim penilai PT Sucofindo. Pasalnya puskesmas yang berdiri dari tahun 1983 ini sudah mampu melaksanakan standar pelayanan kesehatan pada masyarakat secara konsisten. Penghargaan ini diraih setelah berhasil bersaing dengan 2000 penerima ISO seluruh Indonesia baik dari sektor swasta maupun pemerintah. Pihaknya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut kepada masyarakat sangat luar biasa dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.(Balipost:8Agustus2008)

Adanya sertifikasi ISO ini diharapkan, terdapat komitmen standar kinerja yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan publik seperti yang diharapkan seluruh lapisan masyarakat. Pembangunan kesehatan tidak mungkin berhasil tanpa dukungan, peran serta dan komitmen seluruh pemangku kepentingan dan seluruh lapisan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan di atas maka maka rumuskan permasalahan ini adalah apakah implementasi kinerja SDM efektif terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas II Denpasar Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan permasalahan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kinerja SDM efektif terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas II Denpasar Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi yang bisa di akomodasi pihak Pemerintah Daerah terkait mengenai standar kinerja yang dilakukan dalam melayani masyarakat di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi Puskesmas Densel II Denpasar Selatan terkait standar kinerja yang dilaksanakan dalam melayani masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang sosial, khususnya memberikan kontribusi pada mata kuliah yang diajarkan di program studi administrasi Negara yaitu manajemen Pelayanan Publik dan manajemen sumber daya manusia.
 - b. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi tambahan dan wawasan yang dapat menambah referensi dilingkungan akademis sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

E. Hipotesa

- H^o : Implementasi standar kinerja tidak efektif atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.
- H¹ : Implementasi standar kinerja efektif atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan..

F. TEORI

1. Efektivitas Standar Kinerja

Sepanjang sejarah kehidupannya, manusia selalu dikontrol dan diatur oleh sejumlah standar. Standar mempunyaii batas ukuran minimal dan maksimal. Dalam evaluasi kinerja ada standar yang disebut standar kinerja(*performance standard*). Evaluasi kinerja tidak dapat dilaksanakan tanpa standar kinerja. Esensi evaluasi kinerja merupakan perbandingan kinerja ternilai dengan standar kinerjanya, jika evaluasi kinerja dilaksanakan tanpa standar kinerja hasilnya tidak akan memiliki nilai. Menurut Wirawan (2009:66) standar kinerja adalah tolak ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual atau kelompok pada semua indicator kinerjanya. Dalam definisinya standar kinerja adalah tolak ukur minimal, artinya jika prestasi kinerja karyawan dibawah standar kinerja minimal tersebut, maka kinerjanya tidak dapat diterima, buruk atau sangat buruk. Jika prestasi kinerja seorang pegawai berada tepat atau diatas ketentuan standar minimal kinerjanya, maka kinerjanya dapat diterima dengan predikat sedang, baik atau sangat baik.

2. Kriteria untuk mengukur Kinerja

Penilaian kinerja memiliki tujuan untuk menilai seberapa baik karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dan apa yang harus mereka lakukan untuk menjadi lebih baik di masa mendatang. Ini dilakukan dengan merujuk pada isi pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai tujuan dari pekerjaan mereka. Isi dari suatu pekerjaan adalah dasar tetap untuk perumusan sasaran yang akan dicapai dari suatu tugas utama yang dapat dirumuskan sebagai target kuantitas, standar kinerja suatu tugas atau proyek tertentu untuk diselesaikan (Rivai & Basri, 2005). Menurut Russel (1993) terdapat enam kriteria untuk menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. *Quality* adalah tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal didalam melakukan aktivitas atau memenuhi aktivitas yang sesuai harapan.

2. *Quantity* adalah jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktivitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness* adalah tingkatan di mana aktivitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktivitas lain.
4. *Cost effectiveness* adalah tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. *Need for supervision* adalah tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. *Interpersonal impact* adalah tingkatan di mana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik dan bekerja sama diantara rekan kerja.

3. Kualitas Pelayanan

Salah satu fungsi pemerintahan yang saat ini mendapatkan sorotan masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan instansi- instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan public yang dilaksanakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering kali dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi mengenai kualitas. Menurut Wyckof (Tjiptono,2011:59) kualitas pelayanan publik diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi,2006:181).

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990, kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam 5 dimensi oleh Parasuraman dkk ,yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu : sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
2. Kendala (*Reliability*) yaitu : kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya : mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu : kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
5. Kepedulian/Empati (*Emphaty*) yaitu : kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

G. Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terkait dengan efektivitas dalam implementasi standar kinerja terhadap pelayanan publik memang belum banyak dilakukan. Penelitian Roro rukmini (2013) mengulas Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjarbaru. Pada kesimpulannya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Banjarbaru selatan. Variabel bebas penelitian terdiri dari variabel kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Variabel terikat adalah variabel kualitas pelayanan publik. Penelitian ini akan membuktikan hipotesis bahwa pengaruh secara parsial ada dari masing-masing variabel kualitas hasil kerja, ketepatan waktu

dan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan terhadap kualitas pelayanan, dan adanya pengaruh simultan dari masing-masing variabel bebas terhadap kualitas pelayanan publik serta sangat dominan pengaruh variabel bebas pada kualitas pelayanan publik.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat kuantitatif, karena hasil data dari angket yang diperlukan untuk mengungkap masalah dalam bentuk skor angka data kuantitatif yang selanjutnya diolah dan diuji dengan teknik analisis statistika. Dalam penelitian ini akan dilakukan beberapa tehnik analisis, dimana analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program aplikasi SPSS 16.0.

I. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian yang dilakukan pada Puskesmas II Denpasar Selatan.

2. Waktu Penelitian

Adanya waktu penelitian yang di jadwalkan oleh peneliti sendiri yaitu selama 3 bulan dari bulan Maret sampai Mei 2014

J. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- a. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data yang digunakan adalah jumlah pegawai puskesmas dan pengguna layanan kesehatan.
- b. Data kualitatif adalah data yang berupa penjelasan – penjelasan atau uraian–uraian tentang efektivitas implementasi standar kinerja terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Sumber Data

1. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden mengenai standar kinerja yang diberikan oleh petugas.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi yang dikumpulkan dan diolah pihak – pihak terkait berupa data pasien pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas.

K. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah staf pegawai puskesmas yang dijadikan sebagai sumber data dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengukur seberapa jauh efektivitas implementasi standar kinerja SDM terhadap kualitas pelayanan publik dalam melayani masyarakat sehingga informan yang diperlukan dalam penelitian ini yakni staf pegawai puskesmas yang berjumlah 50 orang dan pasien sebagai pengguna.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang staf pegawai. Sampel ini diambil dengan menggunakan teknik purposive Sampling. Informan pangkal yang di pilih adalah petugas penyedia layanan kesehatan.

L. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner. Metode angket atau kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden, setelah diisi akan dikembalikan lagi kepada peneliti untuk diolah lebih lanjut.

M. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan metode pengujian ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurannya. Untuk mengetahui tingkat validitas item pertanyaan dapat dilihat melalui korelasi antara skor tiap item pertanyaan dengan skor total item (r_{hitung}) dan membandingkan dengan r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$), maka item yang diuji validitasnya dinyatakan valid, dan sebaliknya (Arikunto, 2002).

2. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data hasil penelitian yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang sudah dirumuskan.

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi merupakan cara pengolahan data yang dilaksanakan dengan cara menyusun data-data secara sistematis data penelitian sehingga mendapatkan gambaran sederhana dari variabel yang diteliti dan menarik kesimpulan umum. (Sugiyono, 2009:169).

b. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam hal ini, efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Hubungan kausal dari variabel tersebut dapat dilihat dari model regresi yang dihasilkan. (Sugiyono, 2011:237):

c. Analisis Korelasi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan implementasi Standar Kinerja SDM dengan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

d. Uji Signifikansi (uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh atau efektivitas implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y).

N. Temuan Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumental yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang memuat 37 pernyataan, yang mana 19 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) dan 18 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y). Sebelum kuesioner tersebut disebarkan kepada responden penelitian, terlebih

dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Sugiyono (2002) mengemukakan bahwa untuk melakukan uji validitas dan reabilitas, cukup dengan menggunakan 30 responden. Oleh karena itu, dari jumlah populasi sebanyak 50 orang untuk uji validitas dan reabilitas instrumen dalam penelitian ini, dilibatkan hanya sebanyak 40 sampel. Dalam pengolahan datanya digunakan bantuan komputer program aplikasi SPSS 16.0

2. Uji Validitas

Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya, uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu tidak mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui tingkat validitas item pertanyaan dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item pertanyaan dengan skor total item sehingga menghasilkan koefisien korelasi (r -hitung). Adapun hasil uji validitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut.

Dari hasil uji validitas dijabarkan bahwa item-item pernyataan yang diuji validitasnya dinyatakan valid karena masing-masing item tersebut memiliki koefisien r -hitung yang lebih besar dari r -tabel (r -hitung > r -tabel), sehingga dapat digunakan untuk mengukur efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat ukur atau instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten jika instrumen tersebut digunakan lagi untuk mengukur objek atau gejala yang sama pada waktu yang berbeda. Adapun hasil uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Dari hasil uji Reliabilitas terlihat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,912 untuk variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) dan 0,910 untuk variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y). Jika dibandingkan dengan kriteria minimum sebesar 0,600 maka diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari kedua variabel lebih besar dari 0,600, sehingga instrumen yang diuji reliabilitasnya

dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut.

4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau interpretasi sederhana dari data penelitian yang meliputi data variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) dan data variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Adapun hasil analisis deskriptif dapat dijabarkan sebagai berikut.

5. Analisis deskriptif Standar Kinerja SDM

Data variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner ditabulasi dengan menggunakan program excel, sehingga menghasilkan data yang siap untuk di analisis, (lampiran 6). Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara deskriptif dalam bentuk frekuensi tabel sesuai dengan kelas interval. Kelas interval didapat dari skor maksimum dikurangi skor minimum kemudian dibagi dengan jumlah kelas. Karena total pernyataan yang digunakan untuk mengukur Standar Kinerja SDM (X) adalah sebanyak 19 dengan *skala likert* 1 – 5, maka skor maksimum adalah $19 \times 5 = 95$ dan skor minimum adalah $19 \times 1 = 19$. Berdasarkan skor maksimum dan skor minimum tersebut maka kelas interval dapat dihitung seperti disajikan berikut ini.

$$\text{Kelas Interval} = \frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Kelas Interval} = \frac{95-19}{5} = 15,20 \text{ (Dibulatkan menjadi 15)}$$

Berdasarkan panjang kelas interval tersebut, maka data penelitian dikonversi kedalam lima kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan sangat kurang. Selanjutnya, sesuai dengan konversi skor tersebut maka analisis deskriptif dalam bentuk frekuensi tabel dapat disajikan pada berikut.

Dari hasil analisis deskriptif, diketahui 10 (25%) responden berpendapat bahwa implementasi Standar Kinerja SDM sangat baik, 18 (45%)

responden berpendapat bahwa implementasi Standar Kinerja SDM sudah baik, 11 (27,5%) responden berpendapat bahwa implementasi Standar Kinerja SDM cukup baik, 1 (2,5%) responden berpendapat bahwa implementasi Standar Kinerja SDM kurang baik, dan tidak responden yang mengatakan bahwa Standar Kinerja SDM sangat kurang. Dari gambaran ini dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian beranggapan bahwa implementasi Standar Kinerja SDM (X) sudah baik sehingga bisa berpengaruh pada peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

6. Analisis deskriptif Kualitas Pelayanan Publik

Sama halnya dengan data variabel bebas Standar Kinerja SDM (X), data variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y) juga terkumpul melalui penyebaran kuesioner dan ditabulasi dengan menggunakan program excel, sehingga menghasilkan data yang siap untuk di analisis, (lampiran 4). Data tersebut dianalisis secara deskriptif dalam bentuk frekuensi tabel sesuai dengan kelas interval. Kelas interval didapat dari skor maksimum dikurangi skor minimum kemudian dibagi dengan jumlah kelas. Karena total pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebanyak 18 dengan *skala likert* 1 – 5, maka skor maksimum adalah $18 \times 5 = 90$ dan skor minimum adalah $18 \times 1 = 18$. Berdasarkan skor maksimum dan skor minimum tersebut maka kelas interval dihitung seperti disajikan berikut ini.

$$\text{Kelas Interval} = \frac{\text{Skor maksimum} - \text{Skor minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Kelas Interval} = \frac{90 - 18}{5} = 14,40 \text{ (Dibulatkan menjadi 14)}$$

Berdasarkan panjang kelas interval tersebut, maka data penelitian dikonversi kedalam lima kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan sangat kurang. Sesuai dengan konversi skor tersebut, maka hasil analisis deskriptif dalam frekuensi tabel dapat disajikan pada berikut.

Dari hasil analisis deskriptif terlihat 17 (42,5%) responden berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Publik sangat baik, 21 (52,5%) responden berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Publik sudah baik, 2 (5%) responden

berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Publik cukup baik, dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa Kualitas Pelayanan Publik kurang atau sangat kurang pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Dari gambaran ini dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian beranggapan bahwa pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan sudah baik.

7. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Singgih Santoso (2001) mengemukakan bahwa cara pengambilan keputusan mengenai ada tidaknya autokorelasi adalah dengan menggunakan uji *Durbin Watson*.

Dari hasil uji Autokorelasi, terlihat angka D-W sebesar 1,877. Angka D-W tersebut ketika dibandingkan dengan kriteria pengujian autokorelasi yang dikemukakan oleh Singgih Santoso (2001), berada di antara -2 sampai +2. Hal ini berarti bahwa model regresi berganda $Y = 16,796 + 0,812$ bebas dari masalah autokorelasi dan layak digunakan untuk memprediksi hubungan kausal atau efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

8. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk memprediksi besaran variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y) berdasarkan masukan dari variabel bebas Standar Kinerja SDM (X). Dengan kata lain, analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan atau efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Dalam menganalisis data penelitian, peneliti menggunakan program SPSS versi 16,0. Dari hasil analisis data, didapat nilai konstanta dan koefisien regresi variabel penelitian seperti terlihat pada tabel berikut.

Berdasarkan model regresi maka dapat diprediksi besaran variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y) berdasarkan masukan atau pengaruh dari variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) sebagai berikut.

1. Apabila Standar Kinerja SDM (X) tidak diimplementasikan atau besarnya sama dengan 0, maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sebesar konstanta (a) yaitu 16,796. Hal tersebut dapat dirinci dalam bentuk perhitungan seperti berikut ini.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,796 + (0,812 \times 0)$$

$$Y = 16,796 + 0$$

$$Y = 16,719$$

2. Dengan adanya implementasi Standar Kinerja SDM (X) atau jika Standar tersebut implementasinya ditingkatkan sebesar satu satuan, maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dihitung seperti berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16,796 + (0,812 \times 1)$$

$$Y = 16,796 + 0,812$$

$$Y = 17,608$$

Berdasarkan penjabaran persamaan regresi linier sederhana diatas, dapat dijelaskan bahwa dengan meningkatnya koefisien regresi variabel bebas penelitian mengindikasikan bahwa apabila Standar Kinerja SDM (X) diimplementasikan dengan baik atau jika ditingkat maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) akan meningkat dari 16,796 menjadi 17,608 atau meningkat sebesar 0,812. Selain itu, Standar Kinerja SDM (X) memiliki pola pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan karena koefisien regresi variabel bebas menunjukkan angka yang positif.

9. Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel bebas Standar Kinerja SDM (X) dengan variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Hasil uji korelasi sederhana menunjukkan koefisien korelasi sederhana (*pearson correlation*) dari variabel penelitian yaitu sebesar 0,756. Koefisien korelasi tersebut jika dibandingkan dengan kriteria interpretasi korelasi yang

dikemukakan oleh Sugiyono (2013) maka terletak pada rentangan 0,600 – 0,799 atau berada pada kategori kuat, yang berarti bahwa Standar Kinerja SDM (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan memiliki hubungan yang kuat.

10. Uji Signifikansi (uji-t)

Uji signifikansi atau hipotesis dilakukan untuk mengetahui signifikan tidaknya hubungan atau pengaruh implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Perumusan Hipotesis

Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa Standar Kinerja SDM (X) sudah diimplementasikan dengan baik sehingga bisa mengarahi Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Berdasarkan asumsi tersebut, maka hipotesis kerja (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$H_0 : b \leq 0$, berarti implementasi Standar Kinerja SDM tidak efektif atau tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

$H_a : b > 0$, berarti implementasi Standar Kinerja SDM efektif atau berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

2. Pengambilan Keputusan

Dalam pengambilan keputusan, tentu didasarkan pada kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yang telah dipaparkan di atas.

Dari Hasil analisis bahwa nilai t_{hitung} yaitu sebesar 7,128 berada pada daerah penolakan H_0 dan t_{tabel} sebesar 2,024 berada pada daerah penerimaan H_0 . Jika dilakukan perbandingan antara nilai t_{tabel} dan nilai t_{hitung} maka jelas bahwa t_{hitung} jauh lebih besar dari t_{tabel} . Disini lain, dengan mengacu pada nilai signifikan sebesar 0,000, didapat bahwa nilai signifikan tersebut jauh lebih

kecil dari alpha 5% (0,05). Hal ini berarti bahwa variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dengan demikian, *H₀* yang berasumsi bahwa implementasi Standar Kinerja SDM tidak efektif atau tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan adalah ditolak; dan *H_a* yang berasumsi bahwa implementasi Standar Kinerja SDM (X) efektif atau berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan adalah diterima karena sudah teruji.

O. Implementasi Standar Kinerja Efektif Terhadap Kualitas Layanan Publik

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mengkaji efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas II Denpasar Selatan. Data penelitian dikumpul dengan menyebarkan kuesioner pada responden. Data yang terkumpul diolah dengan metode deskriptif, regresi sederhana, dan metode statistik lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas standar kinerja milik Russel yang mengukur standar kinerja menggunakan enam indikator yaitu *Quality, Quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision* dan *interpersonal impact*. Sedangkan untuk teori kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan milik Parasurama dkk yang mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Untuk teori pendukung peneliti menggunakan teori dasar administrasi publik, pengembangan sumber daya manusia, pelayanan publik dan ISO 9001:2008.

Penelitian ini membahas pelayanan publik dimana standar ISO 9001:2008 memiliki komitmen standar kinerja yang baik yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga dengan adanya ISO 9001:2008 diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan khususnya

pelayanan publik melalui kinerja pegawai dalam melayani masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan hasil uji deskriptif, diketahui bahwa sebagian besar responden beranggapan bahwa implementasi Standar Kinerja SDM di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan sudah baik. Begitu juga dengan tanggapan responden terkait Kualitas Pelayanan Publik dimana mayoritas responden beranggapan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan sudah baik. Dari paparan ini, sudah bisa diprediksi bahwa implementasi Standar Kinerja SDM adalah efektif atau berpengaruh terhadap Pelayanan Publik. Untuk mengetahui akan pengaruh efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM terhadap Pelayanan Publik, maka selanjutnya dilakukan uji regresi.

Dari hasil uji regresi sederhana, didapat persamaan regresi yaitu $Y = 16,796 + 0,812X$. Dari persamaan ini diketahui bahwa implementasi Standar Kinerja SDM adalah efektif atau berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik karena memiliki nilai koefisien regresi yang positif (+). Hal ini berarti bahwa apabila Standar Kinerja SDM diimplementasikan dengan baik atau ditingkat maka Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila Standar Kinerja SDM tidak diimplementasikan dengan baik atau menurun maka Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan juga akan mengalami penurunan. Namun, dalam uji regresi ini tidak bisa diketahui seberapa jauh pengaruh atau efektifitas Standar Kinerja SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik sehingga harus dilakukan uji korelasi.

Sesuai dengan hasil uji korelasi sederhana, didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,756. Koefisien korelasi ini menunjukkan angka yang positif dan berada pada rentangan koefisien korelasi antara 0,600 – 0,799 atau pada kriteria kuat, yang berarti bahwa implementasi Standar Kinerja SDM memiliki hubungan atau pengaruh yang kuat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan.

Ditinjau dari analisis determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar prosentase hubungan atau pengaruh implementasi Standar Kinerja SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik, didapat koefisien determinasi sebesar 57,20% yang berarti bahwa Standar Kinerja SDM dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 57,20%, sedangkan sisanya $100\% - 57,20\% = 42,80\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh atau efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM terhadap Kualitas Pelayanan Publik maka dilakukan uji signifikansi atau hipotesis yang pelaksanaannya dilakukan dengan uji-t. Dari hasil uji-t, diketahui bahwa implementasi Standar Kinerja SDM adalah efektif atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan pada tahun ajaran 2011/2014.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelum, yaitu penelitian yang dilakukan oleh penelitian Roro rukmini (2013) yang mengulas Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru Selatan Kota Banjar baru, yang menyimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian Faiza Nurmasistha (2011) yang mengulas Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo), juga sejalan dengan hasil penelitian ini. Faiza menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai dan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

P. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Kinerja SDM efektif atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Densel II Denpasar Selatan. Hal ini didasarkan dari model regresi yang diperoleh yaitu $Y = 16,796 + 0,812$ dan uji signifikansi

atau uji hipotesis yang dilakukan dengan uji t ($t_{\text{-test}}$) dimana terbukti bahwa implementasi Standar Kinerja SDM efektif atau memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas II Denpasar Selatan. Dari hasil uji determinasi didapat bahwa implementasi Standar Kinerja SDM (X) dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 57,20%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 42,80% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Jadi secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa implementasi standar kinerja efektif atau berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dibuktikan dari uji-uji statistika tersebut.

Q. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran terkait efektifitas implementasi Standar Kinerja SDM (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Puskesmas Densel II Denpasar Selatan sebagai berikut:

1. Kinerja karyawan di Puskesmas II Denpasar selatan sudah menunjukkan katagori baik tetapi ada yang perlu di tingkatkan lagi terutama kehadiran dan jam pulang kerja tepat waktu. Ini berpengaruh pada kualitas pelayanan di Puskesmas II Denpasar Selatan.
2. Dengan di perolehnya sertifikat ISO 9001 : 2008 oleh Puskesmas II Denpasar Selatan diharapkan Puskesmas II Denpasar Selatan lebih meningkatkan kinerjanya baik agar dapat memperoleh kepuasan masyarakat yang bertujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Bagi seluruh pegawai di Puskesmas II Denpasar Selatan hendaknya selalu memperhatikan sikap dan tata cara dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan yang itu artinya pihak Puskesmas II Denpasar Selatan telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Bagi Pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Kota Denpasar hendaknya menambahkan tenaga dokter pada puskesmas pembantu karena dilihat dari kenyataan sekarang pada puskesmas pembantu hanya ada seorang bidan

dan seorang perawat. Apabila kuota tenaga kesehatan di tambah pada puskesmas pembantu diharapkan nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas II Denpasar Selatan hendaknya mengikuti aturan yang ada dan berkomunikasi yang baik dengan tenaga kesehatan di Puskesmas tersebut sehingga terjadi kenyamanan dan kepuasan pelanggan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- (2013), *Profil Kesehatan Kota Denpasar*, Penerbit Pemerintah Kota Denpasar Dinas Kesehatan, Denpasar
- Algifari. 2000. *Analisis regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2007, *Metode Penelitian (Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis)*, Bina Aksara : Jakarta
- Bungin Burhan (2011), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Cetakan 6, Penerbit Kencana, Jakarta
- Ghozali. 2007. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Kelima, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gaster Lucy (1995), *Quality in Public Services*, The Open University, USA
- Husein Umar, (2005), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, JP RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Lewis, Carol W dan Stuart C. Gilman. (2005)-second edition. *The Ethics in Public Service: a Problem-Solving Guide*. JosseyBass: San Fransisco.
- Rivai, V. & Basri, M.F.A. (2005). *Perfomance Apprai-sal, Sistem Penilaian Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Russel, B. & John, H. (1993). *Human Resources Management*. New York: McGraw-Hill

- Santoso Singgih, 2001, *Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Schuler R.S. dan Jackson S.E., 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Schuller, Randall S, 1980, *Managing Human Resources*, South Western College Publishing, Cincinnati, Ohio
- Sugiyono (2011), *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan 19, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2009), *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy (2011), *Service Management*, Edisi ke 2, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono Fandy (2011), *Services Quality & Satisfaction*, Edisi ke 3, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Wirawan (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Wether, William B. & Keith Davis, (1996), *Human Resources and Personnel Management*, McGraw Hill, New York.